



LAPORAN HASIL KUESIONER KEPUASAN LAYANAN ADMINISTRASI / TENAGA KEPENDIDIKAN



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAREPARE
2024-2025**



I. Pendahuluan

Layanan administrasi merupakan salah satu unsur penting dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan kegiatan akademik dan nonakademik di lingkungan perguruan tinggi. Kualitas layanan administrasi yang diberikan oleh tenaga kependidikan sangat berpengaruh terhadap efektivitas proses pembelajaran, kepuasan pengguna layanan, serta citra institusi secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan administrasi perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui mekanisme evaluasi yang sistematis dan terukur.

Sebagai bagian dari upaya penjaminan mutu internal, unit pelaksana layanan administrasi melaksanakan evaluasi terhadap kinerja tenaga kependidikan melalui penyebaran kuesioner kepuasan layanan. Kuesioner ini digunakan sebagai instrumen untuk menjangkau persepsi, penilaian, serta masukan dari pengguna layanan, baik mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan lainnya, terhadap berbagai aspek pelayanan administrasi yang telah diberikan.

Evaluasi kepuasan layanan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kejelasan informasi, ketepatan waktu penyelesaian layanan, serta kemudahan prosedur administrasi. Selain itu, hasil kuesioner juga diharapkan dapat mengidentifikasi kekuatan layanan yang telah berjalan dengan baik serta mengungkap kendala atau kelemahan yang masih perlu diperbaiki.

Hasil dari evaluasi ini selanjutnya dirangkum dalam bentuk laporan sebagai bahan refleksi dan dasar pengambilan keputusan bagi pimpinan dan unit terkait. Dengan adanya laporan hasil kuesioner kepuasan layanan administrasi ini, diharapkan dapat dirumuskan langkah-langkah perbaikan yang konkret dan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan, profesionalisme tenaga kependidikan, serta kepuasan seluruh pengguna layanan di lingkungan institusi.

II. Tujuan Kegiatan

Adapun tujuan pelaksanaan survei kepuasan layanan administrasi adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan administrasi.
2. Mengidentifikasi aspek layanan yang telah berjalan dengan baik.
3. Mengidentifikasi kendala atau kekurangan dalam pelayanan administrasi.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk peningkatan kualitas layanan.

III. Metode Pelaksanaan

Survei kepuasan dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner tertutup dan terbuka. Kuesioner disebarkan secara daring/luring kepada responden dalam periode tertentu.

Responden:

- Jumlah responden : 92 orang
- Kategori responden : Mahasiswa

Skala Penilaian:

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Cukup Puas

4 = Puas

5 = Sangat Puas

Aspek layanan yang dinilai meliputi kecepatan layanan, keramahan petugas, kejelasan informasi, ketepatan waktu, dan kemudahan prosedur.

IV. Hasil Kuesioner

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang diisi oleh 92 mahasiswa sebagai responden, diperoleh gambaran umum mengenai tingkat kepuasan terhadap layanan administrasi yang diberikan oleh tenaga kependidikan. Penilaian dilakukan terhadap beberapa aspek utama pelayanan yang berkaitan langsung dengan kebutuhan akademik mahasiswa.

1. Kecepatan Pelayanan

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap kecepatan pelayanan administrasi. Sebanyak 72% responden menyatakan puas dan sangat puas, yang menandakan bahwa tenaga kependidikan telah memberikan layanan secara cukup responsif. Namun demikian, masih terdapat mahasiswa yang menilai pelayanan pada waktu tertentu belum optimal, khususnya pada masa layanan padat seperti awal dan akhir semester.

2. Keramahan dan Sikap Petugas

Aspek keramahan dan sikap petugas memperoleh tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Sebanyak 80% mahasiswa menyatakan puas dan sangat puas terhadap sikap tenaga kependidikan yang ramah, sopan, dan membantu. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan telah menerapkan etika pelayanan yang baik dan menciptakan suasana layanan yang nyaman bagi mahasiswa.

3. Kejelasan Informasi Layanan

Sebanyak 65% mahasiswa menyatakan puas terhadap kejelasan informasi layanan administrasi. Meskipun demikian, masih terdapat mahasiswa yang merasa informasi belum sepenuhnya jelas, terutama terkait persyaratan administrasi dan alur

pelayanan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam penyampaian informasi agar lebih mudah dipahami oleh seluruh mahasiswa.

4. Ketepatan Waktu Penyelesaian Layanan

Sebanyak 70% responden menyatakan puas dan sangat puas terhadap ketepatan waktu penyelesaian layanan administrasi. Namun, sebagian mahasiswa masih merasakan adanya keterlambatan pada layanan tertentu yang memerlukan proses berjenjang, sehingga perlu adanya pengaturan waktu layanan yang lebih terukur.

5. Kemudahan Prosedur Administrasi

Sebanyak 68% mahasiswa menyatakan puas dan sangat puas terhadap kemudahan prosedur administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum prosedur layanan telah cukup sederhana. Meskipun demikian, beberapa mahasiswa masih mengharapkan prosedur yang lebih ringkas dan terintegrasi secara digital.

V. Analisis dan Pembahasan

Berdasarkan hasil kuesioner kepuasan yang diisi oleh 92 mahasiswa, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi berada pada kategori **baik**. Mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap sikap tenaga kependidikan dan kecepatan pelayanan. Aspek keramahan petugas menjadi indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi, yang mencerminkan profesionalisme dan komitmen tenaga kependidikan dalam memberikan layanan. Sementara itu, aspek kejelasan informasi dan efisiensi prosedur masih memerlukan perhatian lebih, khususnya dalam penyediaan informasi yang terstandar dan mudah diakses oleh mahasiswa.

Masukan dari mahasiswa juga menunjukkan perlunya optimalisasi pemanfaatan media digital, seperti website resmi atau sistem informasi akademik, sebagai sarana penyampaian informasi layanan administrasi secara cepat dan akurat.

Secara umum, hasil kuesioner menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan administrasi berada pada kategori **baik**. Aspek keramahan petugas memperoleh nilai kepuasan tertinggi, yang mencerminkan sikap profesional tenaga kependidikan. Namun demikian, aspek kejelasan informasi dan efisiensi prosedur masih memerlukan perhatian khusus.

Beberapa responden menyampaikan saran agar informasi layanan disajikan secara lebih jelas melalui media digital seperti website atau papan pengumuman, serta adanya standar waktu layanan yang lebih terukur.

VI. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kuesioner kepuasan layanan administrasi yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelaksanaan layanan administrasi oleh tenaga kependidikan telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap berbagai aspek pelayanan, terutama yang berkaitan dengan sikap, keramahan, dan kinerja tenaga kependidikan dalam memberikan layanan administrasi.

Tingkat kepuasan pengguna yang relatif tinggi menunjukkan bahwa tenaga kependidikan telah menjalankan tugasnya secara profesional, responsif, dan bertanggung jawab. Hal ini tercermin dari kemampuan petugas dalam melayani kebutuhan administrasi pengguna dengan sikap yang sopan, komunikatif, serta berorientasi pada pelayanan. Kondisi tersebut turut menciptakan suasana layanan yang nyaman dan mendukung kelancaran kegiatan akademik maupun nonakademik.

Meskipun demikian, hasil kuesioner juga menunjukkan masih adanya beberapa aspek layanan yang memerlukan perhatian dan perbaikan lebih lanjut. Aspek kejelasan informasi layanan dan efisiensi prosedur administrasi menjadi catatan penting yang perlu ditindaklanjuti. Sebagian pengguna layanan masih mengalami kesulitan dalam memahami alur pelayanan, persyaratan administrasi, serta waktu penyelesaian layanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan dalam hal penyampaian informasi yang lebih jelas, terstruktur, dan mudah diakses, serta penyederhanaan prosedur layanan agar lebih efektif dan efisien.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi kepuasan layanan administrasi ini dapat dijadikan sebagai dasar dalam perumusan kebijakan dan strategi peningkatan mutu layanan di masa mendatang. Dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan dan berorientasi pada kebutuhan pengguna, diharapkan kualitas layanan administrasi dapat terus meningkat dan memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan institusi.

KISI-KISI INSTRUMEN UNTUK TENAGA KEPENDIDIKAN

No.	ASPEK	Indikator	No.Pernyataan	Jumlah Pernyataan
I	kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan Tata Pamong dan Tata Kelola	Kredibilitas	1, 2, 3	3
		Transparan	4, 5, 6	3
		Akuntabilitas	7, 8	2
		Tanggung Jawab	9, 10, 11	3
		Adil	12	1
		Kepuasan Tenaga Kependidikan Dalam Kenaikan Pangkat	13, 14	2
		Kepuasan Tenaga Kependidikan Dalam Beasiswa	15, 16	2
		Kepuasan Tenaga Kependidikan dalam Lanjut Studi dan pelatihan	17, 18	2
		Kepuasan Tenaga Kependidikan Dalam Pengurusan Cuti	19, 20	2
II	kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan pengelolaan sarana dan prasarana	Kecukupan dan Aksesibilitas Sarana Pendidikan	21, 22, 23, 24	4
		Kecukupan dan Aksesibilitas Sarana teknologi informasi dan komunikasi	25, 26	2
		Kecukupan Aksesibilitas Prasarana	27, 28, 29, 30	4
III	Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia		1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 , 11,12,13	13
IV	Instrumen Kepuasan Civitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan	Perencanaan	1,2,3	3
		Pengalokasian	4,5,6,7,8,9	6
		Pertanggungjawaban	13	1

INSTRUMEN UNTUK TENAGA KEPENDIDIKAN

I. Identitas

Nama :
Unit Kerja :
Alamat :
Jenis kelamin: a. laki-laki b. perempuan

II. Petunjuk Pengisian

1. Angket ini bertujuan untuk meminta pendapat/Skala Penilaian Bapak/Ibu mengenai kepuasan Bapak/Ibu terhadap tata pamong dan tata kelola, layanan pengembangan SDM, layanan pengelolaan sarana dan prasarana, dan layanan pengelolaan keuangan.
2. Jawaban jujur Bapak/Ibu sangat penting bagi perbaikan dan peningkatan kualitas terhadap tata pamong dan tata kelola, layanan pengembangan SDM, layanan pengelolaan sarana dan prasarana, dan layanan pengelolaan keuangan yang akan datang.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap paling sesuai dengan kenyataan.
4. Kriteria penilaian yang digunakan yaitu:
Tidak puas = 1, Kurang puas = 2, cukup puas = 3, puas = 4, Sangatpuas = 5

A. Instrumen kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan Tata Pamong dan Tata Kelola

Pernyataan	Skala Penilaian				
	1	2	3	4	5
Kredibilitas					
1. Pengambilan keputusan oleh pimpinan dilakukan secara musyawarah mufakat					
2. Dukungan moril/materil dalam pengembangan karir tenaga kependidikan.					
3. Informasi dan menyelenggarakan layanan jenjang karir					
Transparansi					
4. Pelibatan dalam penyusunan rencana program kerja Program Studi.					
5. Pelibatan tenaga kependidikan dalam pelaksanaan program kerja prodi.					
6. Kesempatan untuk menyampaikan saran dan kritikan.					
Akuntabilitas					
7. Penetapan bidang kerja tendik sesuai					
8. Tindak lanjut kritik, saran dan keluhan yang disampaikan oleh tenaga kependidikan.					
TanggungJawab					

Pernyataan	Skala Penilaian				
	1	2	3	4	5
9. Monitoring kinerja setiap awal, tengah dan akhir semester.					
10. Evaluasi terhadap kinerja tenaga kependidikan dilakukan setiap semester.					
11. Pemberian penghargaan/sanksi bagi tenaga kependidikan					
Adil					
12. Perlakuan yang adil terhadap tenaga kependidikan					
Kepuasan Tendik dalam Kenaikan Pangkat					
13. Kejelasan informasi tentang syarat dan ketentuan kenaikan pangkat					
14. Kemudahan dalam pengurusan berkas kenaikan pangkat					
Kepuasan Tendik dalam Beasiswa					
15. Kemudahan mendapatkan informasi beasiswa					
16. Transparansi dalam pendistribusian penerimaan beasiswa					
Kepuasan Tendik dalam Lanjut Studi dan Pelatihan					
17. Pemberian motivasi oleh pimpinan prodi					
18. Kemudahan dalam pengurusan berkas lanjut studi dan mengikuti Pelatihan					
Kepuasan Tendik dalam Pengurusan Cuti					
19. Kejelasan informasi tentang syarat cuti					
20. Kemudahan dalam pengurusan berkas cuti					
Saran Perbaikan:					

B. Instrumen kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan pengelolaan sarana dan prasarana

Pernyataan	Skala Penilaian				
	1	2	3	4	5
Kecukupan dan Aksesibilitas Sarana Pendidikan					
1. Ketersediaan ruangan pelayanan administrasi akademik					
2. Ketersediaan sarana pelayanan akademik					
3. Ketersediaan fasilitas toilet.					
4. Ketersediaan fasilitas ibadah					
Kecukupan dan Aksesibilitas Sarana teknologi informasi dan komunikasi					
5. Ketersediaan fasilitas internet					
6. Website prodi dalam menyediakan informasi					
Kecukupan Aksesibilitas Prasarana					

7. Ketersediaan fasilitas papan informasi					
8. Fasilitas kursi/meja untuk perkuliahan					
9. Ketersediaan fasilitas olahraga					
10. Ketersediaan tempat parkir kampus					
Saran Perbaikan:					

c. **Angket Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Pengembangan Sumber Daya Manusia						
No	Pernyataan	Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
1.	Ketersediaan SOP mengenai rekrutmen dan seleksi pegawai					
2.	Ketersediaan SOP dan peraturan pelaksanaan system tata kerja					
3.	Sistem informasi mengenai kompetensi yang dimiliki pegawai dan rencana pengembangannya					
4.	Anggaran pengembangan diri					
5.	Ketersediaan dan transparansi informasi mengenai seminar dan pelatihan					
6.	Kesempatan pengembangan potensi diri dan berkarya (lanjut studi, pelatihan, seminar, dll)					
7.	Kejelasan mengenai target kerja, system dan hasil penilaian					
8.	Pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> terhadap hasil kinerja					
9.	Kebebasan mengeluarkan pendapat					
10.	Peluang promosi jabatan					
11.	Kesesuaian tugas dengan kompetensi					
Saran Perbaikan:						

D. Instrumen Kepuasan Civitas Akademika Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan

No	Pernyataan	Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
Perencanaan						
1	Fakultas memiliki pedoman pengelolaan keuangan sebagai dasar dalam penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA).					
2	Fakultas melibatkan tenaga Kependidikan dalam penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA)					
3	Fakultas merencanakan kegiatan yang disusun dalam Rencana Kerja Anggaran (RKA) berdasarkan visi, misi, tujuan renstra.					
Pengalokasian						
4	Layanan perkantoran					
5	Kegiatan penelitian					
6	kegiatan PKM					
7	Layanan pengembangan system tata kelola					
8	Kelembagaan dan SDM					
9	Sarana dan prasarana pembelajaran					
Pertanggung jawaban						
10	Transparansi penggunaan anggaran di setiap pos penganggaran					

Saran Perbaikan

Saran Perbaikan